ONTARIO HUMAN RIGHTS COMMISSION

POLICY ON DISCRIMINATION AND LANGUAGE

ISBN 0-7778-5954-8
Approved by the Commission: June 19, 1996

Available in various formats: IBM compatible computer disk, audio tape, large print
Also available on Internet: http://www.ohrc.on.ca
Disponible en français

PLEASE NOTE

This policy reflects the Commission's interpretation of the *Ontario Human Rights Code* provisions and should be read in conjunction with the specific provisions of the *Code*. Any questions regarding this policy should be directed to the staff of the Ontario Human Rights Commission.

INTRODUCTION

The Ontario *Human Rights Code* (the "*Code*"), states that it is public policy in Ontario to recognize the inherent dignity and worth of every person and to provide for equal rights and opportunities without discrimination. The provisions of the *Code* are aimed at creating a climate of understanding and mutual respect for the dignity and worth of each person so that each person feels a part of the community and feels able to contribute to the community.

This policy statement sets out the Ontario Human Rights Commission's (the "Commission") position on language-based discrimination in the areas of employment, accommodation, services, contracts, and membership in unions.

The *Code*, like most other provincial human rights legislation in Canada, does not include "language" as a prohibited ground of discrimination.[1] For the Commission to have jurisdiction, the discriminatory action or behaviour must be in relation to a prohibited ground of discrimination in the *Code*.

Although the *Code* does not explicitly identify "language" as a prohibited ground of discrimination, the Commission does accept complaints under a number of related grounds, such as ancestry, ethnic origin, place of origin and in some circumstances, race.[2] In the Commission's experience, language can be an element of a complaint based on any of these grounds.[3]

LANGUAGE-RELATED GROUNDS OF DISCRIMINATION: ANCESTRY, ETHNIC ORIGIN, PLACE OF ORIGIN, RACE

The first language we learn is frequently the language spoken by our parents or guardians and others who take care of us as children. There is almost inevitably a link between the language we speak or the accent with which we speak a particular language on the one hand, and our ancestry, ethnic origin or place of origin on the other.[4]

A person's accent is also often associated with her or his "mother tongue" or place of origin. Because a person's accent is usually related to her or his ancestry, ethnic origin or place of origin, the *Code* can be infringed when someone is denied employment, service, housing, or is otherwise discriminated against because of an accent. In these kinds of situations, the underlying discrimination is often actually based on ancestry, place of origin and, or ethnic origin.

Example: After an interview for a job as a school bus driver, a woman from Quebec, whose first language is French, was told she would not be hired for the position because she does not speak English fluently. She believed that she did have adequate command of English, but that she was turned down because her first language is French. Fluency in English was not identified as an essential feature of the job. Since one's "mother tongue" is closely associated with ancestry,[5] to deny a person employment because she is French-speaking could constitute a violation of the *Code* on the ground of "ancestry". Also, as she is from Quebec, "place of origin" could be cited as a secondary ground in the

105-00072/

complaint.[6]

Example: A teacher, originally from Poland, was on a school board's substitute teacher's list from which individuals are selected for short-term assignments. A period of time went by when he was not selected from this list for temporary assignments. The teacher learned that a note had been attached to his file which said that he did not speak English. The teacher filed a human rights complaint, and at a hearing before a board of inquiry, the respondent indicated that the note should have stated that the complainant spoke English with an "accent" and therefore should not be assigned to substitute for teachers in English or Social Studies classes. The board of inquiry ruled that the teacher was discriminated against because of his accent which is directly related to his ancestry or place of origin.[7]

There can also be situations in which the issue of fluency in a language or a person's accent in speaking a particular language, can be used to mask discrimination based on race.

Example: An African Canadian woman grew up in North Africa, speaking Italian. She had also studied in Italy. She applied for a position as a social worker with a community organization. The job description stated that, in addition to the technical skills and experience as a social worker that would be required for the job, competence in speaking "Italian, Portuguese or Chinese would be an asset". Although she was the best qualified applicant, she was denied the position because the agency felt that its client group would not be able to relate to "how" she spoke Italian, that is, her accent. She felt that her race was the real reason she was not hired and subsequently filed a complaint with the Commission. Her complaint was investigated and referred to a board of inquiry.

HARASSMENT AND "POISONED ENVIRONMENT"

1. Harassment

Harassment is defined in Section (s.) 10(1) of the *Code* as "engaging in a course of vexatious comment or conduct that is known or ought reasonably to be known to be unwelcome".[8] Harassment because of language or accent, may be a form of discrimination on the grounds of ancestry, ethnic origin, place of origin or in some situations race, contrary to the *Code*.

Example: A manager supervises a group of workers whose first language is Arabic. He gets angry when they speak among themselves in Arabic during their breaks. The manager orders these employees to speak "Canadian" while they are at work, and threatens to terminate their employment if they continue speaking Arabic. Unless the manager can demonstrate that speaking English at all times at the workplace is a reasonable and *bona fide* requirement in the circumstances, his behaviour could constitute harassment under s. 5 of the *Code*.

2. "Poisoned Environment"

There are situations in which a single incident may be significant or substantial enough to constitute a breach of the *Code* by creating a "poisoned environment" for some individuals. Unequal treatment, in the form of offensive behaviour, does not have to occur continuously or repeatedly for there to be a violation of the *Code*.

Sections 1, 2, 3, 5, 6 and 9 of the *Code*, provide protection from discrimination because of race, ancestry, place of origin or ethnic origin. Any one of these sections can be the basis for a claim that a single incident was substantial enough to create a "poisoned environment".

In determining whether a "poisoned environment" has been created for persons identified by a prohibited ground of discrimination, the Commission looks at the impact of the behaviour rather than the number of times the behaviour occurs. A "poisoned environment" can arise when a person or a group of people are treated differently for reasons related to the language they speak. Language is often a pretext for indirectly discriminating against someone because of her or his ancestry, place of origin or ethnic origin.[9]

Example: A law professor tells his class that those who speak English with a "foreign" accent do not make "good lawyers", and should not be admitted to law schools in Ontario to occupy spaces that should be held by Canadians. This remark in itself may be sufficient to poison the environment for those students in the class whose first language is not English, or those whose first language may be English but come from a country other than Canada and speak English with an accent. It may also have an impact on students whose ancestors came from, for example, Asia or Africa, because the comment targets new Canadians, many of whom now immigrate from these regions of the world.

CONSTRUCTIVE DISCRIMINATION

Under s. 11 of the *Code*, constructive discrimination may occur where there is a requirement,

qualification or factor that is not discriminatory on its face, but when applied, results in the exclusion, restriction or preference of a group of persons identified by a prohibited ground of discrimination in the *Code*.[10]

Section 11(1)(a) further provides that a requirement, qualification or factor will not be found to be discriminatory if it can be established that it is reasonable and *bona fide* in the circumstances. In order to do so, the requirement must be reasonable and *bona fide* in the circumstances unless it can be shown that the needs of the group adversely affected "cannot be accommodated without undue hardship on the person responsible for accommodating those needs ...". Factors that would determine whether a required accommodation poses an undue hardship include the cost of the accommodation, outside sources of funding, if any, and health and safety requirements, if any.

If an employer refuses to hire or promote an employee, if a sales clerk chooses to serve only particular customers, or a building manager is consistently rude to certain tenants because of a characteristic that is closely related to grounds under the *Code*, these actions may give rise to a complaint. Language is a characteristic that is often closely associated with ancestry, ethnic origin or place of origin. Thus, the *Code* may be breached where a language requirement, such as "proficiency" in English,[11] excludes, gives preference to, or restricts persons because of their ancestry, ethnic origin or place of origin.

1. *Bona Fide* Occupational Requirement

The Commission recognizes that proficiency in a certain language may be a reasonable and legitimate requirement for employment. For example, if English-language proficiency is required for a position, it should be established as a *bona fide* occupational requirement. The test for determining if a qualification is *bona fide* must be an objective one. The requirement for English proficiency, and the degree of proficiency required,[12] must bear an objective relationship to the essential requirements of the job, and be a *bona fide* occupational requirement that is imposed in good faith.[13]

Example: A supervisor in British Columbia refused to hire a South Asian man for an entry level position in a lumber mill. According to the supervisor, the applicant "could not speak English". A board of inquiry found that the requirement of proficiency in English was not a *bona fide* occupational requirement for the position, and that the complainant's level of English was good enough to allow him to complete a course on lumber grading in English and obtain high marks. The board of inquiry went on to find that the supervisor's refusal to hire the complainant was in fact motivated by race and place of origin, not lack of proficiency in English, and therefore constituted an infringement of his rights under the (British Columbia) *Human Rights Act*.[14]

Fluency in a particular language could be a *bona fide* requirement in some employment or service situations.

Example: An agency that serves persons from Central America requires support workers who can also act as refugee advocates. The functions of the position include providing support to clients at refugee board hearings. Fluency in Spanish in addition to English (or French) would likely be considered a *bona fide* requirement for the position.

In these circumstances, the requirement for the position must focus on the particular language needed to function in the job, and not on the place of origin, ancestry, ethnic origin or race of candidates for the position. In the above example, if an applicant is qualified and speaks fluently in Spanish and English, but does not come from a Central America country, she could not be denied the position unless the agency could justify a defence under s. 24(1)(a) of the *Code*.

FOR FURTHER INFORMATION

For more information about the Ontario Human Rights Commission or this policy statement, please call 1-800-387-9080 (toll free) or in Toronto (416) 326-9511 (TTD (416) 314-4535), during regular office hours from Monday to Friday. You can also visit our web site at www.ohrc.on.ca.

RELEVANT ONTARIO *HUMAN RIGHTS CODE* PROVISIONS

Services, Goods and Facilities

Section 1 Every person has a right to equal treatment with respect to services, goods and facilities, without discrimination because of race, ancestry, place of origin, colour, ethnic origin, citizenship, creed, sex, sexual orientation, age, marital status, family status or handicap.

Accommodation

Section 2 (1) Every person has a right to equal treatment with respect to the occupancy of accommodation, without discrimination because of race, ancestry, place of origin, colour, ethnic origin, citizenship, creed, sex, sexual orientation, age, marital status, family status, handicap or the receipt of public assistance.

Harassment in Accommodation

Section 2 (2) Every person who occupies accommodation has a right to freedom from harassment by the landlord or agent of the landlord or by an occupant of the same building because of race, ancestry, place of origin, colour, ethnic origin, citizenship, creed, age, marital status, family status, handicap or the receipt of public assistance.

Contracts

Section 3 Every person having legal capacity has a right to contract on equal terms without discrimination because of race, ancestry, place of origin, colour, ethnic origin, citizenship, creed, sex, sexual orientation, age, marital status, family status or handicap.

Employment

Section 5 (1) Every person has a right to equal treatment with respect to employment without discrimination because of race, ancestry, place of origin, colour, ethnic origin, citizenship, creed, sex, sexual orientation, age, record of offences, marital status, family status or handicap.

Harassment in Employment

Section 5 (2) Every person who is an employee has a right to freedom from harassment in the workplace by the employer or agent of the employer or by another employee because of race, ancestry, place of origin, colour, ethnic origin, citizenship, creed, age, record of offences, marital status, family status or handicap.

Vocational Associations

Section 6 Every person has a right to equal treatment with respect to membership in any trade union, trade or occupational association or self-governing profession without discrimination because of race, ancestry, place of origin, colour, ethnic origin, citizenship, creed, sex, sexual orientation, age, marital status, family status or handicap.

Reprisals

Section 8 Every person has a right to claim and enforce his or her rights under this Act, to institute and participate in proceedings under this Act and to refuse to infringe a right of another person under this Act, without reprisal or threat of reprisal for so doing.

Infringement Prohibited

Section 9 No person shall infringe or do, directly or indirectly, anything that infringes a right under this Part.

Constructive discrimination

Section 11 (1) A right of a person under Part I is infringed where a requirement, qualification or factor exists that is not discrimination on a prohibited ground but that results in the exclusion, restriction or preference of a group of persons who are identified by a prohibited ground of discrimination and of whom the person is a member, except where,

- the requirement, qualification or factor is reasonable and *bona fide* in the circumstances;

Special employment

Section 24 (1) The right under s. 5 to equal treatment with respect to employment is not infringed where,

(a) a religious, philanthropic, educational, fraternal or social institution or organization that is primarily engaged in serving the interests of persons identified by their race, ancestry, place of origin, colour, ethnic origin, creed, sex, age, marital status or handicap employs only, or gives preference in

employment to, persons similarly identified if the qualification is a reasonable and *bona fide* qualification because of the nature of the employment.

For more information about the Ontario Human Rights Commission or this policy statement, please call 1-800-387-9080 (toll free) or in Toronto (416) 326-9511 (TTD (416) 314-4535), during regular office hours from Monday to Friday. You can also visit our web site at www.ohrc.on.ca.

If a Human Rights Complaint is Made Against You

1. If the Commission receives a complaint against you, Commission staff will contact you to discuss the matter.
2. Commission staff will explain how the Code applies to the situation and how the complaint procedure works. Commission staff will work with you and the person making the complaint to try and resolve the concerns. The Commission also offers mediation services.
3. If the concerns cannot be resolved and mediation is not successful, the complaint may proceed to the investigation stage.
4. You can ask the Commission not to deal with the complaint under section 34 of the Code if:

a. another Ontario law would be better suited to deal with the situation, such as the Labour Relations Act;
b. you believe that the person making the complaint has no reasonable basis to support a claim of discrimination, or that the complaint is in bad faith, or that a remedy has already been obtained by the complainant somewhere else;
c. the matter is outside the Commission's legal authority;
d. the person making the complaint waited longer than 6 months from the last incident of discrimination to file a complaint.

- The Commission is neutral and does not take sides in the complaint. Commission staff will assist you with questions about the complaint procedure. However, if you require legal representation or advice, please contact a lawyer.

If You Have a Human Rights Complaint

1. If you have a human rights complaint, you may contact the general inquiries line at 1-800-387-9080 or in Toronto at (416) 326-9511 from Monday to Friday during office hours. A Commission staff person will tell you if your concerns are covered by the *Ontario Human Rights Code* (the "*Code*").
2. Commission staff will explain how the *Code* applies to your situation and how the complaint procedure works. Commission staff will work with you and the other party to resolve the concerns. The Commission also offers mediation services.
3. If you want the Commission to address your concerns, you should file a complaint within 6 months from the last incident of discrimination. This time limit is set out in section 34 of the *Code*.
4. "Filing a complaint" means that you have completed the Commission's complaint form and provided all requested details. You must have signed, dated and returned the form to the Commission.
5. When you file a complaint, Commission staff will work with you and the person/company you have filed against, to try and resolve the complaint through mediation.
6. The Commission may consider not to deal with a complaint under section 34 if:

a. another Ontario law would be better suited to deal with the situation, such as the *Labour Relations Act*;
b. you have no reasonable basis to support a claim of discrimination, or that you have made the complaint in bad faith, or that you have already obtained a remedy somewhere else;
c. the matter is outside the Commission's legal authority;
d. you have waited longer than 6 months from the last incident of discrimination to file a complaint.

- The Commission is neutral and does not take sides in the complaint. Commission staff will assist you with questions about the complaint procedure. However, if you require legal advice, please contact a lawyer.

ENDNOTES

1. At present, Quebec and the Yukon Territory are the only Canadian jurisdictions which specifically state that language is a prohibited ground of discrimination in the area of employment.

2. Sign language is not included in this policy as it is directly related to the ground of "handicap" which is protected under the *Code*. Issues relating to persons who sign are addressed in the Commission's *Guidelines for Assessing Accommodation Requirements for Persons with Disabilities*.

3. In accordance with s. 10 of the *Interpretation Act* R.S.O. 1990, c.I.11, the *Code* is to be given a fair, large and liberal interpretation. See also Cousens v. Canadian Nurses Association (1981), 2 C.H.R.R. D/365 (Ont. Bd. of Inq.).

4. *Espinoza v. Coldmatic Refrigeration of Canada Inc. et al.*, March 31, 1995), unreported, Harman, R. (Ont. Bd. of Inq.).

5. "Mother tongue": see further *Supra, note 3, Cousens*. It should also be noted that there maybe a violation of the *Code*, based on "place of origin", when English as a "mother tongue" is a job requirement.

6. Discrimination against a regional accent may also constitute an infringement of the *Code* on the basis of "place of origin". "Place of origin" may cover situations where the characteristics of a person are, to the respondent, strongly associated with a particular region, that trigger discrimination. For example, an Aboriginal man from Northern Ontario and a woman from Newfoundland may both speak with an accent typical of the regions where they live. If they are denied employment because of their accent, they may file a complaint with the Commission on the basis of "place of origin". (see further Judith Keene,*Human Rights in Ontario* (2d) (Toronto: Carswell, 1992) at 53.

7. *Gajecki v. Surrey School District* (No. 36)(1989) 11 C.H.R.R. D/326 (B.C. Council of H.R.). See also *Segula v. Ferrante, Ball Packaging Products Inc.* (March 3, 1995), (unreported), Leighton, D. (Ont. Bd. of Inq.).

8. The subjective element of this definition assumes that the person responsible for the behaviour knows that his/her comments or actions are unwelcome. the objective element is based on the assumption that the person should reasonably know that his/her behaviour is unwelcome.

9. The Supreme Court of Canada upheld the concept of "poisoned environment" in *Attis v. The Board of School Trustees, District No. 15 and The Human Rights Commission of New Brunswick et al.* (April 3, 1996), (S.C.C.) [unreported].

10. *R. v. Bushnell Communications Ltd.* et al. (1974) 1 O.R. (2d) 442; aff'd (1974) O.R. (2d) 288.

11. Studies have shown that there is a significant relationship between English-language proficiency and discriminatory experiences, and that these experiences are not limited to employment (see further *Racism and Chinese-Canadian Business Participation*, prepared for the Chinese Information and Community Services, Toronto, March 1996). That is, persons with low levels of language skills are more likely to experience discrimination in employment, services in housing accommodation.

12. The degree of proficiency required must be objectively determined. There may also be situations where a certain level of language requirement is justifiable for a particular position.

Example: A store clerk should have sufficient language skills to be able to communicate with customers. Other occupations may require only a basic understanding of English and if there is no contact with the public limited communication skills may be adequate for the position. In these situations, requiring a high level of English-language proficiency would not be a *bona fide* occupational requirement.

On the other hand, a politician may need to hire an executive who is fluent in several Chinese dialects in order to serve her large Chinese-speaking constituency. In which case, fluency in particular Chinese dialects may be a *bona fide* occupational requirement.

13. *Ontario (Human Rights Commission) v. Etobicoke (Borough)* [1982] 1 S.C.R. 202.

14. *Dhaliwal v. B.C. Timber Ltd.* (1983), 4 C.H.R.R. D/1520 (B.C. Bd. of Inq.).

COMMISSION
ONTARIENNE DES
DROITS DE LA PERSONNE

POLITIQUE CONCERNANT LA DISCRIMINATION ET LA LANGUE

ISBN 0-7778-5955-6
Approuvée par la Commission: le 19 juin 1996
Disponible dans les versions suivantes: disquette informatique compatible IBM, ruban audio, texte en gros caractères d'imprimerie
Aussi disponible sur l'Internet: http://www.ohrc.on.ca
Available in English

REMARQUE

Ce document présente les dispositions du *Code des droits de la personne* de l'Ontario, telles que les interprète la Commission. Il convient de lire ce document en fonction des dispositions précises du *Code*. Veuillez adresser les questions concernant ces lignes directrices au personnel de la Commission ontarienne des droits de la personne.

POLITIQUE CONCERNANT LA DISCRIMINATION

ET LA LANGUE

INTRODUCTION

Selon le *Code des droits de la personne* («le *Code*») de l'Ontario, l'Ontario a pour principe de reconnaître la dignité inhérente et la valeur de toute personne et d'assurer à tous, les mêmes droits et les mêmes chances, sans discrimination. Les dispositions du *Code* visent à créer un climat de compréhension et de respect mutuel de la dignité et de la valeur de toute personne de façon que chacun se sente partie intégrante de la collectivité et apte à y contribuer.

Cet énoncé de politique précise la position de la Commission ontarienne des droits de la personne (la «Commission») en ce qui concerne la discrimination fondée sur la langue dans les domaines de l'emploi, du logement, des services, des contrats et de l'adhésion à un syndicat ou une association professionnelle.

À l'instar de la plupart des lois provinciales sur les droits de la personne au Canada, le *Code* n'inclut pas la «langue» parmi les motifs illicites de discrimination.[1] Pour que l'affaire relève de la compétence de la Commission, l'action ou le comportement discriminatoire doit comporter un motif illicite de discrimination prévu dans le *Code*.

Même si le *Code* ne cite pas expressément «la langue» parmi les motifs illicites de discrimination, la Commission accepte des plaintes liées à un certain nombre de motifs apparentés, tels que l'ascendance, le lieu d'origine, l'origine ethnique et, dans certaines circonstances, la race.[2] Selon l'expérience de la Commission, la langue peut être un élément d'une plainte fondée sur l'un quelconque de ces motifs.[3]

MOTIFS DE DISCRIMINATION LIÉS À LA LANGUE : ASCENDANCE, LIEU D'ORIGINE, ORIGINE ETHNIQUE, RACE

La première langue que nous apprenons est souvent celle parlée par nos parents ou tuteurs et par d'autres personnes qui s'occupent de nous pendant notre enfance. Presqu'inévitablement, il y a un lien entre la langue que nous parlons ou l'accent que nous avons dans une langue particulière, d'une part, et notre

ascendance, notre lieu d'origine, notre origine ethnique, d'autre part.[4]

Par ailleurs, l'accent d'une personne est souvent associé à sa «langue maternelle» ou à son lieu d'origine. Puisque l'accent d'une personne est généralement lié à son ascendance, son origine ethnique ou son lieu d'origine, une infraction au *Code* peut se produire lorsqu'une personne se voit refuser un emploi, un service ou un logement, ou lorsqu'elle fait l'objet d'une autre discrimination à cause de son accent. Dans ce genre de situation, la discrimination sous-jacente est en réalité souvent fondée sur l'ascendance, le lieu d'origine ou l'origine ethnique.

Exemple: Après avoir été interviewée pour un poste de conductrice d'autobus scolaire, une femme du Québec, dont la langue première était le français, s'était fait dire qu'elle ne serait pas embauchée pour ce poste parce qu'elle ne parlait pas l'anglais couramment. À son avis, elle parlait assez bien l'anglais, mais elle aurait été refusée parce que sa langue première était le français. Parler l'anglais couramment n'avait pas été défini comme une caractéristique essentielle du travail. Puisque «la langue maternelle» d'une personne est étroitement associée à l'ascendance[5], refuser d'embaucher une personne parce qu'elle est francophone pourrait enfreindre le *Code* au titre de «l'ascendance». De plus, puisque cette personne est québécoise, on pourrait citer «le lieu d'origine» comme motif secondaire de la plainte.[6]

Exemple: Un enseignant originaire de la Pologne figurait sur la liste des enseignants remplaçants d'un conseil scolaire, à partir de laquelle on choisit les remplaçants pour de courtes périodes de travail. Un certain temps s'étant écoulé pendant lequel il n'avait pas été choisi, à partir de cette liste, pour des affectations temporaires, l'enseignant s'est rendu compte qu'on avait adjoint une note à son dossier, selon laquelle il ne savait pas parler l'anglais. L'enseignant a soumis une plainte d'atteinte aux droits de la personne; lors de l'audience devant une commission d'enquête, le conseil mis en cause a déclaré que la note aurait dû préciser que le plaignant parlait l'anglais avec un «accent» et qu'on ne devrait donc pas l'affecter comme remplaçant d'enseignant dans des classes d'anglais ou d'études sociales. La commission d'enquête a décidé que l'enseignant avait fait l'objet de discrimination à cause de son accent qui est directement lié à son ascendance ou à son lieu d'origine.[7]

Il peut également y avoir des situations où la question de savoir si une personne parle une langue couramment ou si elle a un accent lorsqu'elle parle une langue particulière peut servir à masquer une discrimination fondée sur la race.

Exemple: Une femme afro-canadienne avait grandi en Afrique du Nord, où elle parlait l'italien. Elle avait également étudié en Italie. Elle avait postulé un emploi de travailleuse sociale auprès d'un organisme communautaire. Selon la description du poste, en plus des aptitudes techniques et de l'expérience comme travailleur social qui seraient exigés pour l'emploi, parler de manière compétente «l'italien, le portugais ou le chinois serait un atout». Malgré le fait qu'elle était la postulante la mieux qualifiée, le poste lui a été refusé parce que, de l'avis de l'agence, son groupe client ne se sentirait pas à l'aise avec «la façon» dont elle parlait l'italien, c'est-à-dire avec son accent. De l'avis de la postulante, sa race était le véritable motif pour lequel elle n'avait pas été engagée et elle a déposé par la suite une plainte auprès de la Commission. Sa plainte a fait l'objet d'une enquête et a été renvoyée devant une commission d'enquête.

HARCÈLEMENT ET «ATMOSPHÈRE EMPOISONNÉE»

1. Harcèlement

On définit «harcèlement» à l'alinéa 10 (1) du *Code* comme le «fait pour une personne de faire des remarques ou des gestes vexatoires lorsqu'elle sait ou devrait raisonnablement savoir que ces remarques ou ces gestes sont importuns».[8] Le harcèlement lié à la langue ou à l'accent peut être une forme de discrimination fondée sur l'ascendance, le lieu d'origine, l'origine ethnique ou, dans certaines situations, la race, en contravention du *Code*.

Exemple: Un gérant surveille un groupe de travailleurs dont la langue première est l'arabe. Il se met en colère lorsqu'ils parlent entre eux en arabe pendant leur pause-café. Le gérant ordonne à ses employés de parler le «canadien» lorsqu'ils sont au travail et menace de mettre fin à leur emploi s'ils continuent à

parler l'arabe. À moins que le gérant ne puisse prouver que parler l'anglais en tout temps sur les lieux de travail est une exigence raisonnable et de bonne foi dans les circonstances, son comportement pourrait constituer un harcèlement en vertu de l'article 5 du *Code*.

2. «Atmosphère empoisonnée»

Il y a des situations dans lesquelles un seul incident peut être suffisamment significatif ou substantiel pour représenter une contravention au *Code* parce qu'il crée une «atmosphère empoisonnée» pour certaines personnes. Pour qu'il y ait infraction au *Code*, le traitement inégal, sous forme d'un comportement offensif, n'a pas à se produire continuellement ou de façon répétée.

Les articles 1, 2, 3, 5, 6 et 9 du *Code* assurent une protection contre la discrimination fondée sur la race, l'ascendance, le lieu d'origine ou l'origine ethnique. N'importe lequel de ces articles peut fonder une plainte selon laquelle un seul incident est suffisamment substantiel pour créer une «atmosphère empoisonnée».

Lorsqu'il détermine si une «atmosphère empoisonnée» a été créée pour des personnes identifiées par un motif illicite de discrimination, la Commission examine l'effet du comportement plutôt que le nombre de fois où le comportement se produit. Une «atmosphère empoisonnée» peut se produire lorsqu'on traite différemment une personne ou un groupe de personnes pour des motifs liés à la langue qu'elles parlent. La langue sert souvent de prétexte de discrimination indirecte contre quelqu'un à cause de son ascendance, son lieu d'origine ou son origine ethnique.[9]

Exemple: Un professeur de droit dit à sa classe que ceux qui parlent anglais avec un accent «étranger» ne font pas de «bons avocats» et ne devraient pas être admis dans les écoles de droit de l'Ontario, occupant ainsi des places qui devraient revenir aux Canadiens. Cette remarque peut suffire en elle-même à empoisonner l'atmosphère pour les étudiants, dans la classe, dont la langue première n'est pas l'anglais, ou ceux dont la langue première est peut-être l'anglais mais qui viennent d'un pays autre que le Canada et parlent l'anglais avec un accent. Elle peut aussi avoir un effet sur les étudiants dont les ancêtres sont venus, par exemple, d'Asie ou d'Afrique parce que ce commentaire cible les nouveaux Canadiens, dont bon nombre immigrent maintenant de ces régions du monde.

DISCRIMINATION INDIRECTE

En vertu de l'article 11 du *Code*, la discrimination indirecte peut se produire lorsqu'il y a une exigence, une qualité requise ou un critère qui n'est pas discriminatoire en soi, mais qui entraîne l'exclusion ou la préférence d'un groupe de personnes identifié par un motif illicite de discrimination dans le *Code*.[10]

L'alinéa 11 (1)(a) prévoit de plus que l'exigence, la qualité requise ou le critère ne sera pas considéré discriminatoire s'il est établi qu'il est raisonnable et de bonne foi dans les circonstances. À cette fin, l'exigence doit être raisonnable et de bonne foi dans les circonstances, à moins que l'on ne puisse prouver que «la personne à laquelle il incombe de tenir compte des besoins du groupe ne peut le faire sans subir elle-même un préjudice injustifié...». Les facteurs servant à déterminer si une adaptation entraînerait un préjudice injustifié incluent le coût de l'adaptation, les sources extérieures de financement, s'il y en a, et les exigences en matière de santé et de sécurité, le cas échéant.

Si un employeur refuse d'engager ou de promouvoir un employé, si un commis choisit de servir uniquement certains clients, ou si un gérant d'immeuble traite régulièrement certains locataires de manière grossière à cause d'une caractéristique étroitement liée aux motifs illicites énumérés au *Code*, ces actions peuvent mener à une plainte. La langue est une caractéristique souvent associée à l'ascendance, à l'origine ethnique ou au lieu d'origine. Il peut donc y avoir atteinte au *Code* lorsqu'une exigence linguistique, telle que la «compétence» en anglais[11], exclut ou accorde la préférence à certaines personnes, ou leur impose des restrictions, à cause de leur ascendance, leur origine ethnique ou leur lieu d'origine.

1. Exigence professionnelle de *bonne foi*

La Commission reconnaît qu'il peut être raisonnable et légitime d'exiger pour un poste la compétence dans une certaine langue. Par exemple, si la compétence en anglais est exigée pour un poste, elle devrait être établie comme exigence professionnelle de *bonne foi*. La manière permettant de déterminer si une qualité exigée est de *bonne foi* doit être objective. L'exigence de la compétence en anglais ainsi que le degré de compétence requis[12] doivent être liés de manière objective aux exigences essentielles du poste, et ils doivent être des exigences professionnelles imposées de *bonne foi*.[13]

Exemple: Un superviseur en Colombie-Britannique a refusé d'engager un homme de l'Asie du Sud pour un emploi de premier échelon dans une scierie. Selon le superviseur, le postulant «ne savait pas parler l'anglais». Une commission d'enquête constata que l'exigence de la compétence en anglais n'était pas une exigence professionnelle de *bonne foi* pour le poste et que le niveau d'anglais du plaignant était suffisamment bon pour lui permettre de suivre un cours en anglais sur la classification du bois et d'obtenir de très bonnes notes. La commission d'enquête constata alors que le refus, par le superviseur, d'engager le plaignant était en fait fondé sur la race et le lieu d'origine et non pas sur le manque de compétence en anglais, et constituait donc une atteinte à ses droits en vertu de la *Loi sur les droits de la personne* (de la Colombie-Britannique).[14]

Parler une langue couramment peut être une exigence de *bonne foi* dans certaines situations d'emploi ou de service.

Exemple: Une agence qui offre des services à des personnes de l'Amérique centrale a besoin de travailleurs de soutien qui peuvent également faire valoir les droits des réfugiés. Parmi les tâches du poste figure le soutien au client lors des audiences de la commission d'examen des réfugiés. Il est fort probable que la compétence en espagnol en plus de l'anglais (ou du français) serait considérée une exigence de *bonne foi* pour le poste.

Dans ces circonstances, l'exigence pour le poste doit porter sur la langue particulière nécessaire pour fonctionner au travail et non pas sur le lieu d'origine, l'ascendance, l'origine ethnique ou la race des postulants. Dans l'exemple ci-dessus, si un postulant est qualifié et parle couramment l'espagnol et l'anglais mais ne provient pas d'un pays centro-américain, on ne pourrait pas lui refuser le poste à moins que l'agence ne puisse justifier une défense en vertu de l'alinéa 24 (1)(a) du *Code*.

RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

Si vous désirez obtenir de plus amples renseignements sur la Commission ou sur cet énoncé de politique, n'hésitez pas à communiquer avec notre numéro générale d'information 1-800-387-9080 ou à Toronto le (416) 326-9511 (ATS : (416) 314-4535), du lundi au vendredi, aux heures normales de bureau. Vous pouvez aussi visiter notre site Web au www.ohrc.on.ca.

SI VOUS FAITES L'OBJET D'UNE PLAINTE AUX TERMES DU *CODE DES DROITS DE LA PERSONNE*

1. Si la Commission est saisie d'une plainte contre vous, une ou un membre du personnel de la Commission prendra contact avec vous pour discuter de l'affaire.

2. Le membre du personnel de la Commission vous expliquera de quelle façon le *Code* s'applique à la situation et vous décrira la procédure de traitement des plaintes. Le personnel s'efforcera, avec vous et avec l'autre partie, de trouver une solution au problème. La Commission offre également des services de médiation.

3. Si vos griefs ne peuvent pas être réglés et que la médiation n'aboutisse pas, il se peut que nous fassions enquête sur votre plainte.

4. Vous pouvez demander à la Commission de ne pas traiter la plainte en vertu de l'article 34 du *Code* si :

il apparaît préférable de traiter la plainte en vertu d'une autre loi de l'Ontario comme la *Loi sur*

les relations de travail;

vous pensez que la plainte pour discrimination est sans fondement ou que la personne qui dépose la plainte n'agit pas de bonne foi ou qu'elle a déjà obtenu réparation d'une autre façon;

la plainte n'est pas du ressort légal de la Commission;

la plaignante ou le plaignant a attendu plus de six mois depuis le dernier incident de discrimination pour déposer une plainte.

5. La Commission reste neutre et ne prend pas parti pour ou contre la plaignante ou le plaignant. Le personnel de la Commission répondra à vos questions sur la procédure de traitement des plaintes. Cependant, si vous désirez vous faire représenter légalement ou que vous ayez besoin de conseils juridiques, veuillez vous adresser à une avocate ou à un avocat.

SI VOUS DÉSIREZ DÉPOSER UNE PLAINTE AUX TERMES DU *CODE DES DROITS DE LA PERSONNE*

1. Si vous désirez déposer une plainte aux termes du *Code des droits de la personne*, vous pouvez prendre contact avec le bureau régional de la Commission le plus proche de chez vous. Le personnel de la Commission vous dira si vos griefs sont couverts par le *Code des droits de la personne* de l'Ontario (le «*Code*»).

2. Le personnel de la Commission vous expliquera de quelle façon le *Code* s'applique à la situation et vous décrira la procédure de traitement des plaintes. Le personnel s'efforcera, avec vous et avec l'autre partie, de trouver une solution au problème. La Commission offre également des services de médiation.

3. Si vous voulez que la Commission examine vos griefs, vous devez déposer une plainte dans les six mois qui suivent le dernier acte de discrimination. Cette date limite est fixée à l'article 34 du *Code*.

4. Vous avez «déposé une plainte» lorsque vous avez rempli la formule de plainte de la Commission et que vous avez donné tous les détails requis. Vous devez avoir signé et daté la formule et l'avoir retournée à la Commission.

5. Une fois que vous aurez saisi la Commission d'une plainte, le personnel de la Commission s'efforcera par la médiation, avec vous et avec la personne ou la société visée par la plainte, de trouver une solution au problème.

6. La Commission peut décider de ne pas traiter la plainte aux termes de l'article 34 si elle juge que :

il serait préférable de traiter la plainte en vertu d'une autre loi de l'Ontario comme la *Loi sur les relations de travail*;

la plainte pour discrimination apparaît sans fondement, ou vous avez déposé la plainte de mauvaise foi ou vous avez déjà obtenu réparation d'une autre façon;

la plainte n'est pas du ressort légal de la Commission;

vous avez attendu plus de six mois depuis le denier incident de discrimination pour déposer une plainte.

7. La Commission reste neutre et ne prend pas parti pour ou contre la plaignante ou le plaignant. Le personnel de la Commission répondra à vos questions sur la procédure de traitement des plaintes. Mais si vous avez besoin de conseils juridiques, veuillez vous adresser à une avocate ou à un avocat.

LES DISPOSITIONS PERTINENTES DU *CODE DES DROITS DE LA PERSONNE*

Services, biens ou installations

Article 1 Toute personne a droit à un traitement égal en matière de services, de biens ou d'installations, sans discrimination fondée sur la race, l'ascendance, le lieu d'origine, la couleur, l'origine ethnique, la citoyenneté, la croyance, le sexe, l'orientation sexuelle, l'âge, l'état matrimonial, l'état familial ou un handicap.

Logement

Article 2 (1) Toute personne a droit à un traitement égal en matière d'occupation d'un logement, sans discrimination fondée sur la race, l'ascendance, le lieu d'origine, la couleur, l'origine ethnique, la citoyenneté, la croyance, le sexe, l'orientation sexuelle, l'âge, l'état matrimonial, l'état familial, l'état d'assisté social ou un handicap.

Harcèlement chez soi

Article 2 (2) L'occupant d'un logement a le droit d'y vivre sans être harcelé par le propriétaire ou son mandataire ou un occupant du même immeuble pour des raisons fondées sur la race, l'ascendance, le lieu d'origine, la couleur, l'origine ethnique, la citoyenneté, la croyance, l'âge, l'état matrimonial, l'état familial, l'état d'assisté social ou un handicap.

Contrat

Article 3 Toute personne jouissant de la capacité juridique a le droit de conclure des contrats à conditions égales, sans discrimination fondée sur la race, l'ascendance, le lieu d'origine, la couleur, l'origine ethnique, la citoyenneté, la croyance, le sexe, l'orientation sexuelle, l'âge, l'état matrimonial, l'état familial ou un handicap.

Emploi

Article 5 (1) Toute personne a droit à un traitement égal en matière d'emploi, sans discrimination fondée sur la race, l'ascendance, le lieu d'origine, la couleur, l'origine ethnique, la citoyenneté, la croyance, le sexe, l'orientation sexuelle, l'âge, l'existence d'un casier judiciaire, l'état matrimonial, l'état familial ou un handicap.

Harcèlement au travail

Article 5 (2) Tout employé a le droit d'être à l'abri de tout harcèlement au travail par son employeur ou le mandataire de celui-ci ou un autre employé pour des raisons fondées sur la race, l'ascendance, le lieu d'origine, la couleur, l'origine ethnique, la citoyenneté, la croyance, l'âge, l'existence d'un casier judiciaire, l'état matrimonial, l'état familial ou un handicap.

Association professionnelle

Article 6 Toute personne a droit à un traitement égal en matière d'adhésion à un syndicat ou à une association commerciale ou professionnelle ou en matière d'inscription à l'exercice d'une profession autonome, sans discrimination fondée sur la race, l'ascendance, le lieu d'origine, la couleur, l'origine ethnique, la citoyenneté, la croyance, le sexe, l'orientation sexuelle, l'âge, l'état matrimonial, l'état familial ou un handicap.

Représailles

Article 8 Toute personne a le droit de revendiquer et de faire respecter les droits que lui reconnaît la présente loi, d'introduire des instances aux termes de la présente loi et d'y participer, et de refuser de porter atteinte à un droit reconnu à une autre personne par la présente loi, sans représailles ni menaces de représailles.

Interdiction de porter atteinte à un droit

Article 9 Nul ne doit porter atteinte à un droit reconnu par la présente partie ni faire, directement ou indirectement, quoi que ce soit qui porte atteinte à un tel droit.

Discrimination indirecte

Article 11 (1) Constitue une atteinte à un droit d'une personne reconnu dans la partie I l'existence d'une exigence, d'une qualité requise ou d'un critère qui ne constitue pas une discrimination fondée sur un motif illicite, mais qui entraîne l'exclusion ou la préférence d'un groupe de personnes identifié par un motif illicite de discrimination et dont la personne est membre, ou l'imposition d'une restriction à ce groupe, sauf dans l'un des cas suivants:

a) l'exigence, la qualité requise ou le critère est établi de façon raisonnable et de bonne foi dans les circonstances;

Emploi particulier

Article 24 (1) Ne constitue pas une atteinte au droit, reconnu à l'article 5, à un traitement égal en matière d'emploi le fait :

a) qu'un organisme ou un groupement religieux, philanthropique, éducatif, de secours mutuel ou social dont le principal objectif est de servir les intérêts de personnes identifiées par la race, l'ascendance, le lieu d'origine, la couleur, l'origine ethnique, la croyance, le sexe, l'âge, l'état matrimonial ou un handicap n'emploie que des personnes ainsi identifiées ou leur accorde la préférence si cette qualité requise est exigée de façon raisonnable et de bonne foi compte tenu de la nature de l'emploi.

NOTES FINALES

1. Le Québec et le Territoire du Yukon sont actuellement les seuls territoires canadiens où il est spécifiquement déclaré que la langue est un motif illicite de discrimination dans le domaine de l'emploi.

2. Le langage gestuel n'est pas inclus dans cette politique puisqu'il est directement lié au motif du «handicap», qui est protégé en vertu du *Code*. Les questions concernant les personnes utilisant ce langage sont traitées dans les *Directives pour l'évaluation des besoins en matière d'adaptation des personnes handicapées.*

3. Conformément à l'art. 10 de la *Loi d'interprétation* L.R.O. 1990, chap. I.11, on doit interpréter le *Code* de manière juste, ample et libérale. Voir aussi *Cousens c. Association des infirmières et infirmiers du Canada* (1981), 2. C.H.R.R. D/365 (Commission d'enquête de l'Ontario).

4. *Espinoza c. Coldmatic Refrigeration of Canada Inc. et al.*, (31 mars 1995), non publiée, Hartman, R. (Commission d'enquête de l'Ontario).

5. «Langue maternelle» : voir ci-dessus, *note 3, Cousens.* Notons aussi qu'il peut y avoir une infraction au *Code*, fondée sur «le lieu d'origine», lorsque l'anglais en tant que «langue maternelle» est une exigence du poste.

6. La discrimination contre un accent régional peut aussi constituer une infraction au *Code* fondée sur «le lieu d'origine». «Le lieu d'origine» peut couvrir des situations où les caractéristiques d'une personne, de l'avis du mis en cause, sont fortement associées à une région particulière, situations qui entraînent une discrimination. Par exemple, un Autochtone du nord de l'Ontario et une femme de Terre-Neuve peuvent tous les deux parler avec un accent typique des régions où ils habitent. S'ils se voient refuser un emploi à cause de leur accent, ils peuvent déposer auprès de la Commission une plainte fondée sur «le lieu

d'origine». (Voir aussi Judith Keene, *Human Rights in Ontario* (2d) (Les droits de la personne en Ontario) (Toronto : Carswell, 1992), 53.

7. *Gajecki c. Conseil scolaire de Surrey (N° 36)* (1989) 11 C.H.R.R. D/326 (Conseil des droits de la personne de la C.-B.). Voir aussi *Segula c. Ferrante, Ball Packaging Products Inc.* (3 mars 1995), (non publiée), Leighton, D. (Commission d'enquête de l'Ontario).

8. L'élément subjectif de cette définition est la présomption que la personne responsable du comportement sait que ses commentaires ou actions sont importuns. L'élément objectif est basé sur la présomption que la personne devrait raisonnablement savoir que son comportement est importun.

9. La Cour suprême du Canada a confirmé le concept de «l'atmosphère empoisonnée» dans *Attis v. The Board of School Trustees, District No. 15 and The Human Rights Commission of New Brunswick et al.* (3 avril 1996), (C.C.S.) [non publiée].

10. *R. c. Bushnell Communications Ltd. et al.* (1974) 1 O.R. (2d) 442; affirmé (1974) O.R. (2d) 288.

11. Des études ont révélé qu'il y a un rapport important entre la compétence en langue anglaise et les expériences discriminatoires, et que ces expériences ne se limitent pas à l'emploi (voir aussi *Racisme et participation des entreprises canado-chinoises*, préparé pour les Services d'information et communautaires chinois, Toronto, mars 1996). C'est-à-dire que les personnes ayant un bas niveau de compétence linguistique sont plus susceptibles de subir la discrimination dans l'emploi, les services et le logement.

12. Le degré de compétence exigé doit être déterminé de manière objective. Il peut aussi y avoir des situations où un certain niveau d'exigence linguistique est justifiable pour un poste particulier.

Exemple: Un commis de magasin devrait avoir une compétence linguistique suffisante pour pouvoir communiquer avec les clients. D'autres postes peuvent n'exiger qu'une connaissance élémentaire de l'anglais et s'il n'y a aucun contact avec le public, des aptitudes de communication limitées pourraient être adéquates pour le poste. Dans ces situations, exiger un haut niveau de compétence en anglais ne serait pas une exigence professionnelle de bonne foi.

D'autre part, un politicien pourrait avoir besoin d'embaucher un adjoint qui parle bien plusieurs dialectes chinois afin de bien servir ses nombreux électeurs qui parlent chinois. Dans ce cas, exiger que la personne parle bien certains dialectes chinois particuliers pourrait être une exigence professionnelle de bonne foi.

13. *Ontario (Commission des droits de la personne) c. Etobicoke (Cité)*, [1982] 1 R.C.S. 202.

14. *Dhaliwal c. B.C. Timber Ltd.* (1983), 4 C.H.R.R. D/1520 (Commission d'enquête de la C.-B.).